

坚守信用促发展

——邮储银行十堰市分行信用服务工作总结

记者马胜江 通讯员皇甫佳静



房县支行开展金融知识宣传活动

银行作为金融服务机构,坚守信用服务是其立身之本,更是其发展之基。近年来,邮储银行十堰市分行以坚守信用服务为发展主线,在全力支持实体经济、防控金融风险、提高服务水平等环节,始终以服务对象为中心,把信用贯彻于每一个服务环节,在全行实现了“人人守信用,事事讲信用”的良好局面,为我市全面推进经济社会高质量发展作出了积极贡献。

支持实体经济发展坚守信用

近年来,邮储银行十堰市分行认真落实国家金融政策,在大力支持实体经济过程中坚守信用,充分展现出责任担当,该行结合信用体系建设,积极推进供给侧改革,践行“绿色金融”,创新开发了助保贷、税贷通、医院贷、排污贷、供水贷以及烟草贷、品牌经销贷、流水贷、电商人才贷、智造人才贷等多种无抵押信贷产品,大力发展公司贷款,先后取得公司贷款经营权和投行、资管等业务营销权,为实体经济注入了金融活力。

拓宽实体经济融资渠道。为加大支持实体经济力度,拓宽小微企业融资渠道,邮储银行十堰市分行专门设立小微企业金融部,通过组建百余人的专业信贷队伍,为小微企业提供金融服务。与此同时,通过制定民营企业授信政策,适度提高对民营企业授信容忍度,不断提升审查审批技术,提高审查审批效率。在此基础上,积极搭建“银政、银担、银企”合作平台,丰富小微企业融资渠道,并创新“特色支行+产业链”新型小微服务模式。

加大小微企业信贷产品创新力度。针对民营企业融资难问题,邮储银行十堰市分行运用互联网、大数据等新技术,针对小微企业创新推出民生贷、税贷通等纯信用类贷款产品。截至去年12月底,该行税贷通贷款投放26笔,金额5289万元;民生贷投放13笔,金额8400万元;商务贷款房地产抵押类贷款结余7.82亿元,占比达到95.3%。

加强政策保障建立长效机制。邮储银行十堰市分行持续优化授信政策,坚持市场导向,科学设置准入标准和管理要求,不唯所有制、不唯大小、不唯行业,只唯是否守信,对民营企业和国有企业一视同仁。通过进一步改进内部绩效考核、评价和激励体系,强化正向激励,进一步支持民营企业发展;通过强化内部资源倾斜,优化信贷额度配置,在有效防控风险的前提下,鼓励各支行支持民营企业贷款,满足民营企业生产、技术、技术改造、参与脱贫攻坚等信贷需求。除了支持实体经济外,邮储银行十堰市分行在拉动消费、助力“三农”发展和精准扶贫中,也充分发挥自身作用。自成立以来,邮储银行十堰市分行累计发放消费贷款35.09亿元,满足了1.8万余人的消费需求;累计投放涉农类贷款30多亿元,其中农户

贷款投放近10亿元,让1.7万余农户受惠。该行在全市金融业界首家创新研发、推广“扶贫贷”金融产品,扶贫类贷款累计放款5744笔4.5亿元,惠及贫困人口4.8万户;先后托管“扶贫产业基金”3951万元。

防范金融风险树立信用

防范化解金融风险不仅是中央金融政策的要求,更是金融企业树立自身信用必须长期坚持的底线思维。长期以来,邮储银行十堰市分行以加强内控合规管理建设、培育良好内控合规文化等方面入手,把防范化解金融风险作为树立金融机构信用、实现金融良好发展的重中之重。

该行通过政策引导、督导检查、风险提示、动态监测预警、风险清理整顿等措施,不断强化重点领域风险管控。在业务快速发展的同时,该行始终保持了优良的资产质量,各项贷款不良率、不良率均低于市内同业,实现了十年无重大资金案件、无重大责任灾害事故、无重大负面舆情、无重大投诉事件、无重大诉讼案件发生的可喜局面。

强管理,防范电信网络新型违法犯罪。该行严格落实个人账户分类管理制度和个人存款账户实名制。去年以来,该行实行开立个人银行结算账户的,同一个人在同一银行只能开立1个Ⅰ类账户,已开立Ⅰ类账户的,可再开Ⅱ类、Ⅲ类账户;除向本人同行账户转账外,个人通过自助柜员机转账的,发卡行在受理24小时后办理资金转账;充分利用身份识别等技术手段,认真审核办理人身份;同一人在同一银行开立借记卡原则上不得超过4张。

展责任,不断完善金融风险防控机制。该行广泛开展消费者权益保护和反洗钱等宣传活动,不断完善消费者权益保护工作委员会和反洗钱领导小组运行工作机制,强化消费者权益保护和反洗钱管理,妥善处理客户投诉事件,持续做好消费者权益保护工作,协助构建和谐金融消费环境。在制度建设上,该行严格审核本机构内部管理和业务制度的合规性,审慎评估将监管制度要求嵌入本机构各业务品种、业务模式及流程。以制度梳理作为加强内部管理和风险控制的重要抓手,切实提升制度的规范性、科学性和有效性,确保监管规定和要求得到不折不扣的执行和落实,从源头夯实合规基础。在强化监督检查过程中,该行充分发挥监督检查的“防护栏”作用,减少风险的发生;充分发挥监督检查的“正视镜”作用,及时自查自纠;充分发挥监督检查的“警示牌”作用,时刻谨记合规经营;充分发挥监督检查的“惩戒棒”作用,彰显违纪必究的理念。与此同时,在监督检查过程中“敢于亮剑、敢于碰硬”,对发现的问题落实到责任人,强化监督检查的威慑力,以达到以查促改、以查促建、以查促强的效果。

强宣传,以常态化宣教提高金融素养。有效的金融知识宣传有利于公众了解金融产品,强化信用意识,提升风险意识。长期以来,邮储银行十堰市分行都不遗余力地开展金融知识宣传工作,按照健全机构有抓手、主题宣传有特色、总体部署,狠抓“五个到位”(组织保障到位、责任分工到位、资金投入到位、督导检查到位、活动宣传到位),积极开展“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“宣传人行3号令”,履行

反洗钱义务”、“维护金融稳定,反洗钱人人有责”等活动,把普及金融知识、强化信用体系建设,作为全行人的社会责任,与社会公众共同营造良好的金融秩序。

提升服务水平彰显信用

2018年8月21日上午11点左右,邮储银行房县支行营业部大厅迎来一位行色匆匆咨询业务的客户,经询问该客户是一位89岁老人的陪护,他拿着老人的工资卡取钱付住院费时显示余额不足,经工作人员查询,老人的工资已连续三个月发放到社保卡上,可因冠心病常年住院,两个子女在武汉居住未能及时领卡。经过网点主管汇报,网点当即启用延伸服务预案,经与老人沟通,当天下午,网点营业主管和另一名工作人员将卡片取出并携带移动终端设备至医院,为老人在病床前办理领卡及社保卡激活业务。为方便老人知晓工资到账情况,工作人员还现场办妥账户变动通知业务。临走时,89岁高龄的老人握住工作人员的手说:“邮储银行都开到病房来了,真好。”客户朴实的话语,道出了邮储银行“一切为客户”的服务理念。同样的故事还发生在邮储银行竹溪县支行。去年秋季开学之际,客户柳先生前往竹溪县教育局办理学生助学贷款业务,恰逢邮储银行竹溪县支行营业部工作人员在县教育局开展“金融服务进校园”活动,为新生现场办理开户手续。在等候办理业务时,工作人员得知柳先生携带即将上大学的儿子的身份证前来办理开卡业务,然而按制度规定,办理此类业务须由开卡人持有效身份证件方可办理。通过交谈,工作人员了解到,柳先生儿子在县中医院刚做完手术,行动不便,前几天柳先生跑了好几个地方都无法办理开户业务。了解情况后,该网点负责人当即安排工作人员携带便携式移动终端,陪同柳先生前往医院办理,将金融服务送到客户身边。最终,客户顺利完成了开卡和手机银行激活业务,整个业务办理仅用时5分钟。该行贴心、高效的个性化服务,赢得了柳先生家人的深深感激。

在发展过程中,邮储银行十堰市分行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,通过深化服务标准,细化服务品质,优化服务流程,把优质服务带到城乡各个角落。目前,邮储银行十堰市分行拥有物理网点130个,离行式自助银行11家,投放CRS机224台、ATM机35台、ITM26台、存折CRS2台、存折ATM1台;打造了包括网上银行、手机银行、自助银行、电话银行、“微银行”等在内的全方位电子银行体系,形成了电子渠道与实体网络互连互通、线下实体银行与线上虚拟银行齐头并进的金融服务格局。同时,该行开通了面向机构和个人的本外币存取款、结算、人民币贷款、理财、托管、代销、资产管理、投行营销等全功能业务。

十年来,邮储银行十堰市分行共服务个人客户160余万人次,其中广大农村及县域占比达到80%;服务机构客户3320户,其中小微企业占比达到40%,正逐渐成长为连接城乡的“百姓银行”,服务企业的“伙伴银行”、服务“三农”的“绿色银行”。这其中,几乎每天都会在不同的网点上演一个让人感动的小故事,就像一滴滴水珠,汇聚起来就成了大江大海,在撑起邮储银行十堰市分行优质服务好品牌的同时,彰显了一家责任银行的良好信用。



邮储银行湖北省分行行长卜东升(前右)走访扶贫贷款客户



市分行在人民广场开展金融知识宣传



市分行金融宣传队伍走上街头开展宣传活动



客户经理深入社区宣传金融知识



客户经理进村入户介绍贷款政策



邮储银行省、市联动,开展送农民工回家活动

